



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน งานธุรการ

ที่ พบ ๕๒๒๐๘/-

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑)

เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ด้วยกองวิชาการและแผนงาน ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑ มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๑๕๓ ราย สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน ดังนี้

ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (คน)	ค่อนข้าง พอใจ (คน)	เฉย ๆ (คน)	ไม่ค่อย พอใจ (คน)	ไม่ พอใจ (คน)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๐๐	๕๐	๓		
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๕๐	๓			
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๙๘	๔๒	๑๓		
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๐๕	๔๕	๓		
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๕๐	๓			
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	๑๐๒	๕๐	๑		
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๕๓				
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๕๐	๓			
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๑๔๘	๕			
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๑๕๒	๑			
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๕๒	๑			
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๕๓				

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (คน)	ค่อนข้าง พอใจ (คน)	เฉย ๆ (คน)	ไม่ค่อย พอใจ (คน)	ไม่ พอใจ (คน)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๕๓				
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๔๐	๙	๔		
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๕๓	๒			
๔. "ความพอเพียง" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๒๘	๒๓	๔		
๕. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๔๓	๘	๒		
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๔๕	๖	๒		
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๔๒	๗	๔		
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๕๐	๓			
รวม	๒,๗๖๕	๒๕๙	๓๖		
ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้อยละ)	๙๐.๓๖%	๘.๔๖%	๑.๑๘%		

- ปัญหาในการให้บริการ (ชื่องานบริการ)

1.ไม่มี.....

- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงานบริการ (ชื่องานบริการ)

1.ไม่มี.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ppr
(นางรุ่งอรุณ โพธิ์ทักษิณ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน *ppr*

เรียน ปลัดเทศบาล
- เพื่อไปตรวจ
- ความพร้อมไว้เป็นข้อมูล

อ.อ.ค.
(นางวิมลสิษฐ์ เครื่องทิพย์)
(ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของเกษตรกร (ในชนบท) จังหวัดสุราษฎร์ธานี)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าอิฐ

อ.อ.ค.
(นายธีรวิทย์ คุณพิทักษ์)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าอิฐ
(นายสุวิทย์ จิตเพียรพงษ์)
รองนายกเทศมนตรีตำบลท่าอิฐ